	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 1 DE 12

1. OBJETIVO:

Establecer y difundir de forma controlada y documentada la metodología para la planificación, implementación y seguimiento de los servicios de entrenamiento, formación y capacitación ofrecidos por SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S. en las modalidades abierta, in house, virtual y empresarial.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a los servicios de la Escuela de Formación de SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S. (SIG GROUP).


3. RESPONSABLES

➤ GERENCIA GENERAL:

- Revisar y aprobar los cursos a ofertar desde la Escuela de Formación.
- Aprobar las ofertas a presentar para todos los tipos de cursos y en las diferentes modalidades.
- Aprobar los consultores externos y la negociación de tarifas.

➤ COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN

- Realizar estudio de Mercado de los cursos ofrecidos, precios y características, para determinar el factor diferenciador a ofrecer desde SIG GROUP.
- Definir lista de cursos, características y valores para ser aprobados por la Gerencia.
- Determinar medios de divulgación y ofrecimiento de los cursos.
- Desarrollar y actualizar listas de los consultores externos de acuerdo a los cursos ofertados.
- Asegurar la actualización constante de las hojas de vida de los consultores externos.
- Apoyar a la Gerencia en la negociación de tarifas con los consultores externos.
- Definir, coordinar y hacer seguimiento al cumplimiento de la agenda para la programación y ejecución de las capacitaciones, entrenamientos o formación.
- Velar y garantizar la ejecución oportuna y óptima de cada una de las capacitaciones, entrenamientos o formación establecidas por la organización.
- Gestionar y garantizar la disponibilidad de elementos y equipos (auditorio, presentación, material didáctico, computador, video beam, refrigerios, almuerzos, etc.) necesarios para realizar las capacitaciones, entrenamientos o formación establecidas por la organización.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 2 DE 12

- Asegurar que se dispone del material (papelería y memorias) necesario para realizar cada una de las capacitaciones, entrenamientos o formación.
- Solicitar el diligenciamiento de los registros relacionados con el desarrollo del procedimiento de prestación del servicio de la Escuela de Formación.
- Generar y enviar los certificados de asistencia y/o aprobación de cada uno de los asistentes a capacitaciones, entrenamientos o formación.
- Asegurar que se mantienen actualizados los consecutivos de los registros asociados al proceso y que garantizan la trazabilidad del servicio.
- Asegurar que se mantiene actualizados los precios, contenidos, registros e indicadores asociados al servicio.

➤ **CONSULTORES (CAPACITADORES-INSTRUCTORES-DOCENTES)**


- Mantener actualizada su hoja de vida y su tarifa.
- Elaborar y/o revisar las presentaciones y talleres de los cursos.
- Cumplir con la disponibilidad del tiempo ofrecido para la ejecución de los cursos.
- Solicitar el diligenciamiento de los registros relacionados con el desarrollo de la capacitación, entrenamiento o formación.

➤ **DIRECTOR IT**

- Mantener actualizados los brochure de los cursos a ofertar en la página web de la empresa y en la página de Facebook.
- Cargar el material de los cursos virtuales en la plataforma de la página Web.
- Matricular o dar acceso a la plataforma, a los estudiantes inscritos a los cursos virtuales.
- Descargar calificaciones de los estudiantes de cursos virtuales, y enviarlas a la Coordinación de la Escuela de Formación.
- Garantizar la disponibilidad y el almacenamiento de los registros de cada estudiante, de los cursos virtuales.

➤ **COORDINADOR CONTABLE Y FINANCIERO**

- Generar Facturas a los clientes que tomen los servicios de la Escuela de Formación.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 3 DE 12

- Prestar apoyo en consultas tributarias o financieras que se lleguen a presentar con los clientes.

➤ **COORDINADOR DE COMPRAS Y TESORERÍA**

- Generar las Órdenes de Servicio de los servicios recibidos a través de terceros.

4. DEFINICIONES

Formación: Hace referencia al proceso educativo o de enseñanza - aprendizaje.

Formación Abierta: Formación ofertada al público en general.

Formación Empresarial: Formación que se realiza en instalaciones de System Integral Group, con asistentes de una misma organización.

Formación In House: Se refiere a la formación que se realiza en las instalaciones de una empresa, con su personal.

Formación Virtual: Formación que se realiza a través de la plataforma virtual de System Integral Group, en donde se encuentra el material de estudio, talleres, programación de evaluaciones, foros y opción de mensajes para resolver dudas.


5. POLÍTICAS

Nota: Este procedimiento no aplica para capacitación, entrenamiento o formación por demostración de métodos.

A continuación se relacionan las Políticas para consultores externos que dictarán cursos ofertados por SIG:

➤ **Contratación Externos:**

- La tarifa por día de capacitación, entrenamiento o formación es única (independientemente del tema o temas tratados).
- Se manejará contrato por órdenes de servicio abiertas con vigencia por un año.
- Durante la vigencia del contrato se podrá solicitar únicamente mediante Orden de Servicio la capacitación, entrenamiento o formación respectiva.
- El consultor externo se obliga a mantener las tarifas pactadas durante la vigencia del contrato.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 4 DE 12


- Al consultor externo se le cancelará solamente el día - capacitación, entrenamiento o formación (los cuales deberán quedar explícitos en la Orden de servicio). El tiempo adicional que tome el consultor externo revisando y/o preparando el material, calificando exámenes, firmando certificados, transportándose, etc., debe ser contemplado por parte del consultor externo para ser incluido en el valor día - capacitación, entrenamiento o formación. Este tiempo no se cancelará por parte de SIG GROUP si es cobrado como un rubro aparte de los días de capacitación, entrenamiento o formación.

➤ **Previo a la ejecución del servicio:**

- Previo a la ejecución del servicio se contactarán los posibles consultores externos que se ajusten al requerimiento. Al (los) consultor(es) externo(s) que tenga(n) la disponibilidad, se le emitirá la respectiva Orden de Servicio. Se le entregará como información adjunta la programación del curso con el temario y el material respectivo que deberá usar para su revisión.
- El material entregado al consultor externo (presentación, talleres, exámenes, etc.) se encuentra controlado, por lo cual no podrá ser modificado a discreción del consultor externo. El consultor externo no podrá usar el material con fines personales, ni reproducirlo y/o distribuirlo.
- El consultor externo deberá revisar el material que le sea suministrado por parte del Coordinador Escuela de Formación de SIG GROUP. En caso de tener dudas, comentarios, observación o crea pertinente realizar ajustes o correcciones sobre el material, deberá comunicarlo a la Coordinación de la Escuela de Formación, quien validará y realizará los cambios respectivos.
- En caso que el consultor externo no pueda asistir a la capacitación, entrenamiento o formación deberá dar aviso con una antelación de 8 días al Coordinador Escuela de Formación de SIG GROUP. En caso que el aviso se dé en un periodo menor, será responsabilidad del consultor externo la consecución que le reemplace. En todo caso, quien haga dicho reemplazo deberá cumplir con los requerimientos pactados inicialmente. Se debe tener en cuenta que la Orden de Servicio será pagada únicamente a quien se le emitió.

➤ **Durante la ejecución del servicio:**


- Usar el material suministrado por parte de System Integral Group (presentación, talleres, exámenes, etc.). Si el consultor externo utiliza material diferente durante la formación, saliéndose de los temas propuestos en el temario y esto genera reclamación por parte del cliente, no se cancelará el servicio al consultor externo.

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 5 DE 12

- Ajustarse a los temas y horarios descritos en la programación del curso. Cualquier modificación en los anteriores aspectos deberá ser consultado y validado con la Coordinación de la Escuela de Formación de SIG GROUP.
- Durante la capacitación, entrenamiento o formación el consultor externo no podrá pactar condiciones diferentes a las descritas en la Orden de Servicio, ni programar el curso directamente con el cliente. Cualquier requerimiento por parte del consultor externo o del cliente deberá ser tramitado a través de la Coordinación de la Escuela de Formación de SIG GROUP.
- Cualquier queja, reclamación u observación por parte del cliente y que sea recibida por el consultor externo, deberá ser comunicada inmediatamente a la Coordinación de la Escuela de Formación de SIG GROUP para que le dé el respectivo manejo.

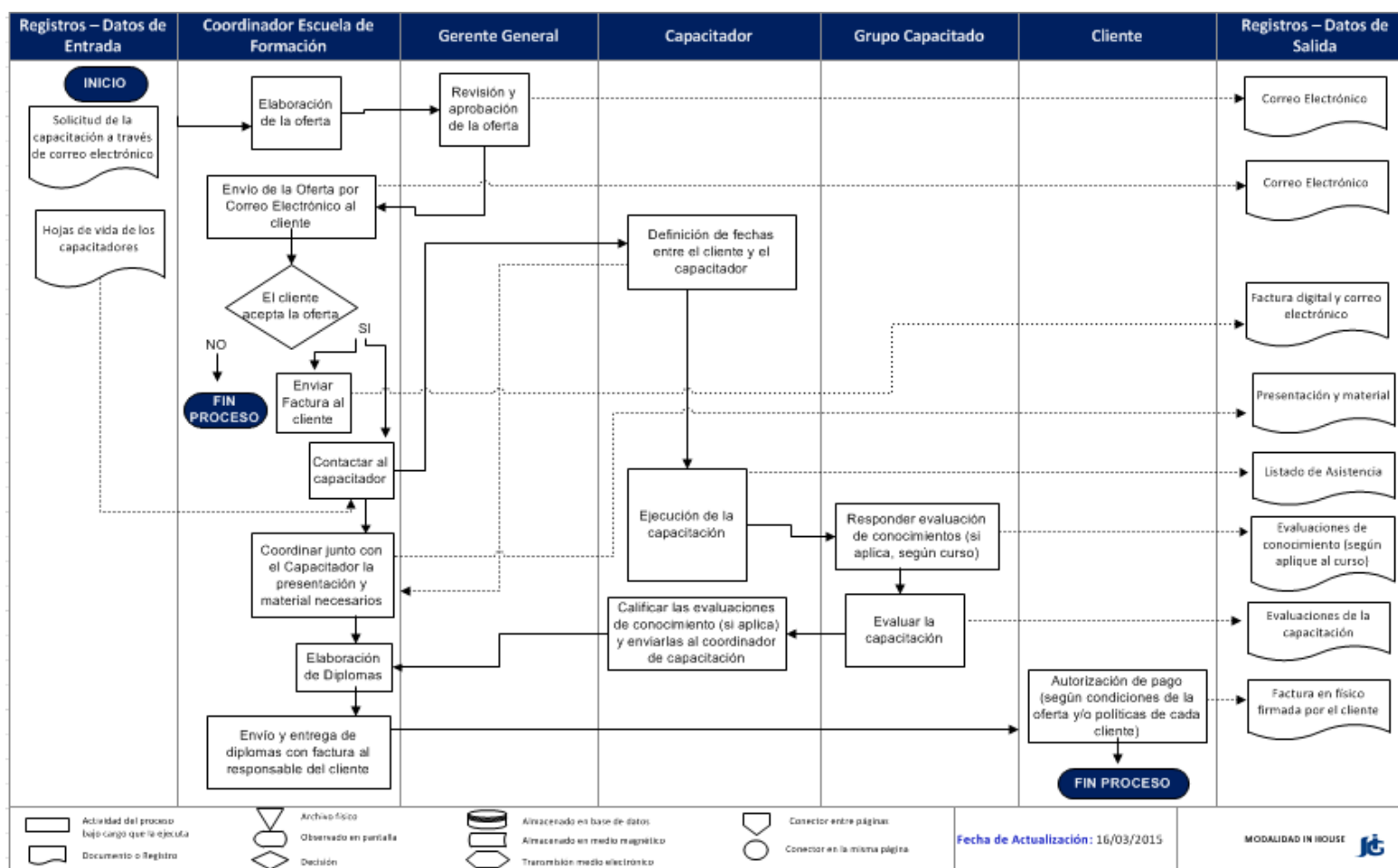
➤ **Posterior a la ejecución del servicio:**


- Luego de ejecutado la capacitación, entrenamiento o formación, el consultor externo deberá entregar los exámenes, talleres y demás pruebas que se pudieran haber usado, calificadas y tabuladas. La Coordinación de la Escuela de Formación emitirá los respectivos certificados, los cuales deberán ser firmados por el consultor externo.
- Una vez tramitado el anterior punto y habiendo cumplido los requisitos que por ley se requieren, se aceptará la factura o cuenta de cobro por parte del consultor externo (deberá venir adjunta la

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 6 DE 12

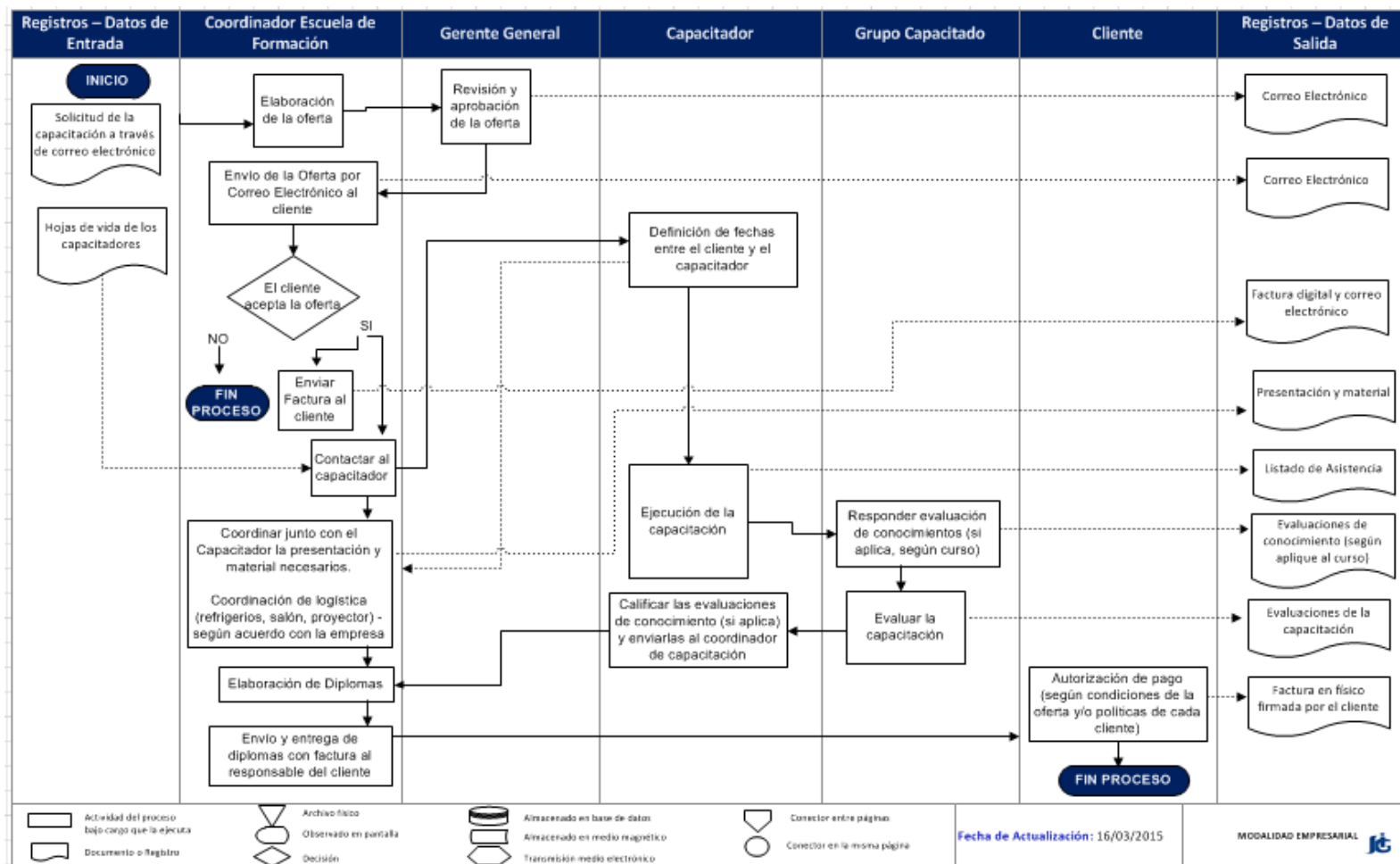
6. PROCEDIMIENTO


6.1. FORMACIÓN MODALIDAD IN HOUSE



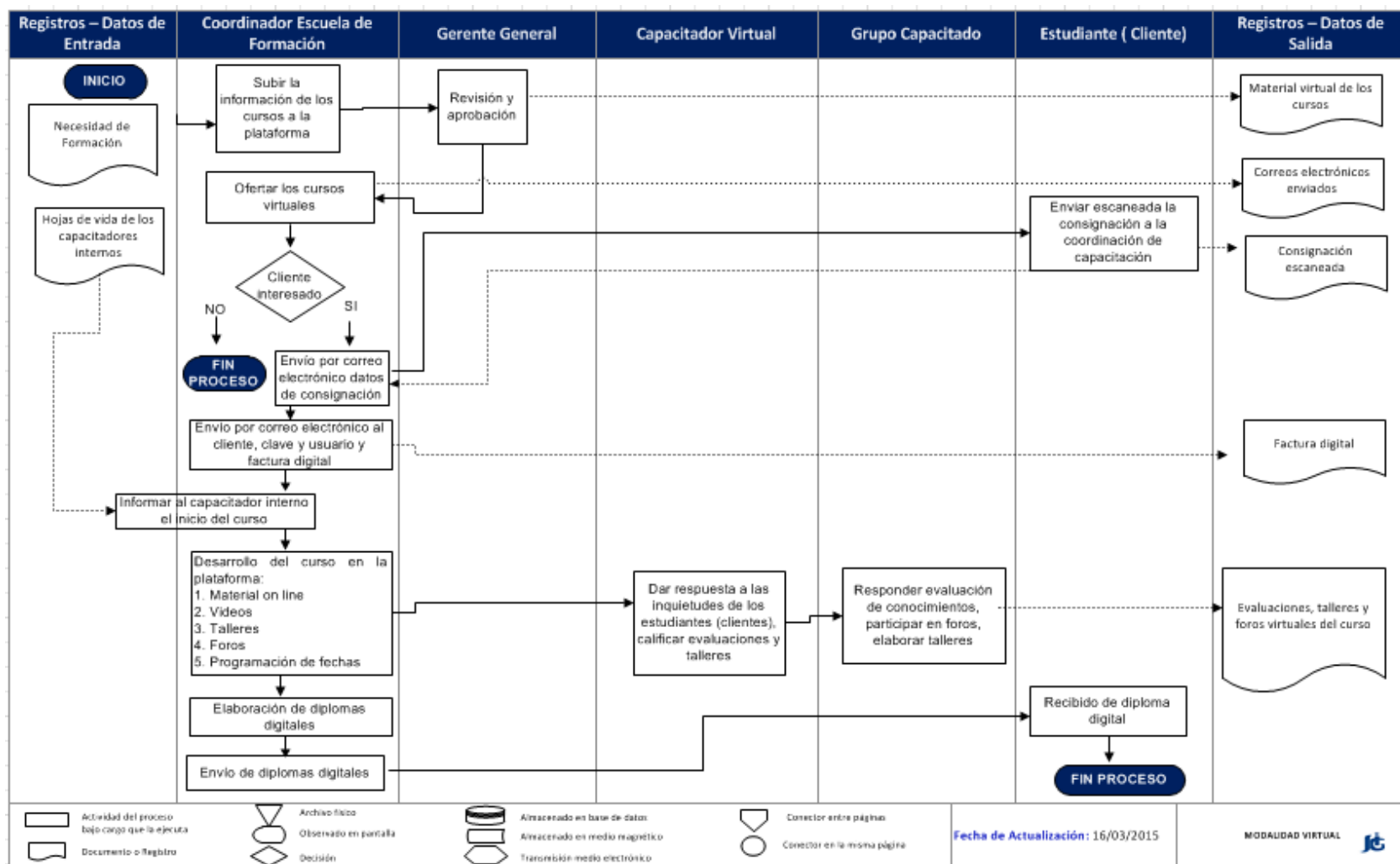
	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 7 DE 12


6.2. FORMACIÓN MODALIDAD EMPRESARIAL



	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 9 DE 12

6.4. FORMACIÓN MODALIDAD VIRTUAL



	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 10 DE 12

6.5. CURSOS INTERNOS

La Escuela de Formación es un proveedor que puede prestar los servicios de capacitación, entrenamiento o formación a la Coordinación CASSIMA de SIG GROUP, quien es la encargada de identificar las necesidades de capacitación, entrenamiento o formación del personal interno de la organización.

La Coordinación CASSIMA tiene la autonomía de realizar cotizaciones a diferentes proveedores que presten el mismo servicio de la Escuela de Formación. En caso de tomar el servicio con la Escuela de Formación de SIG GROUP, la Coordinación de dicha área enviará escaneadas las evaluaciones, listas de asistencia y certificados de los cursos a la coordinación CASSIMA.

Cuando se realizan cursos de formación para el personal de SIG Group, el coordinador de Escuela de Formación debe verificar que el trabajador ha diligenciado el formato (GOL-TSS-FO-02 Carta de compromiso), donde manifiesta su interés y conocimiento sobre las condiciones académicas, económicas y administrativas con las cuales se desarrollará el curso.

Independiente de que la capacitación, entrenamiento o formación sea dictado por personal de SIG GROUP o a través de un tercero, la Coordinación de la Escuela de Formación debe dejar soporte de asistencia y evaluación de la capacitación, entrenamiento o formación, así como de quien lo dictó.


Se debe llevar el consolidado de personal interno capacitado de SIG GROUP en el formato (GOL-TSS-FO-08 Personal Interno Capacitado).

6.6. MECANISMO DE EVALUACIÓN

- Evaluación de conocimientos (GOL-TSS-FO-09 Evaluación de Conocimientos y GOL-TSS-FO-10 Taller capacitaciones, entrenamiento o formación):

Los criterios de evaluación se manejan de forma individual, es decir cada ítem se calificará de 0 - 100%. Para aprobar el curso el participante debe cumplir con lo siguiente:

- Asistencia en tiempo mínima requerida especificada en cada curso.
- Evaluación de Talleres, el porcentaje de aprobación es especificado en cada curso.
- Examen Final, el porcentaje de aprobación es especificado en cada curso.
- El certificado del curso, se entregará previa aprobación del examen elaborado para cada curso y el cual se realizará al final del evento. En caso de que el participante no apruebe este examen se entregará un certificado de asistencia a la capacitación, entrenamiento o

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 11 DE 12

formación, pero no de aprobación del curso. (GOL-TSS-FO-07 Certificado cursó y aprobó).

Nota: Este punto aplica solo para los cursos que requieren examen de conocimientos para su aprobación.

- Solamente la Coordinación de la Escuela de Formación puede generar certificados de capacitación, entrenamiento o formación de System Integral Group S.A.S.
- Se debe llevar un consolidado de las calificaciones de las evaluaciones realizadas en la capacitación, entrenamiento o formación. (GOL-TSS-FO-06 Consolidado de Evaluaciones):


Nota: Para cada curso e realizará una evaluación donde las calificaciones significan:

- Igual o menor a 6.0 es malo
- De 6.1 a 7.9 es aceptable
- De 8.0 a 8.9 es bueno
- Mayor o igual a 9.0 es excelente.

7. REGISTROS

Durante el proceso de Escuela de Formación, se documentan las actividades realizadas en los siguientes formatos, según sea requerido:

- GOL-TSS-FO-01 Base de datos conferencistas: Proveniente de búsqueda de conferencistas.
- GOL-TSS-FO-02 Carta de compromiso cursos internos
- GOL-TSS-FO-03 Formulario de Inscripción: proveniente de personas interesadas en tomar los cursos en modalidad abierta, con el fin de tener soporte para la generación de la factura.
- GOL-TSS-FO-04 Consolidado de diplomas: Se diligencia al finalizar un curso dictado por SIG GROUP.
- GOL-TSS-FO-05 Certificado de asistencia: se diligencia y se entrega a cada uno de los asistentes para cursos donde no hay evaluación de conocimientos. Para los casos de capacitación, entrenamiento o formación dictados a través de una empresa externa, la Coordinación de la Escuela de Formación determinará si se entregan a los asistentes los certificados emitidos por dicha empresa o certificados de SIG GROUP.
- GOL-TSS-FO-06 Consolidado de Evaluaciones
- GOL-TSS-FO-07 Certificado cursó y aprobó
- GOL-TSS-FO-08 Personal Interno Capacitado
- GOL-TSS-FO-09 Evaluación de Conocimientos

	PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEAS DE SERVICIOS ESCUELA DE FORMACIÓN		GOL-TSS-PO-01
	PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO - ESCUELA DE FORMACIÓN		Aprobación: COORDINADOR ESCUELA DE FORMACIÓN
	Versión 2	Fecha: 09/06/2015	PAG. 12 DE 12

- GOL-TSS-FO-10 Taller de capacitación, entrenamiento o formación
- GOL-TSS-FO-11 Evaluación de capacitación, entrenamiento o formación: se diligencia al finalizar la capacitación, entrenamiento o formación